

**Анализ результатов анкетирования пациентов, обратившихся
в дневной стационар в июне 2019 года.**

Всего в июне 2019 года в дневной стационар КГБУЗ «Красноярская межрайонная клиническая больница №4» обратились и были госпитализированы 211 человек. Выписано 220 человек (с учетом пациентов, поступивших в мае), из них 55 по поводу медицинского аборта.

В мае заполнено анкет в дневном стационаре - 82 из 165 человек (100%).

Отказались заполнять анкеты (по разным причинам) - 83 человек.

| Отделение | Количество обращений | Госпитализировано | Выписано | Без аборта | Заполнили анкеты | Отказались заполнять анкеты |
|-------------------|----------------------|-------------------|---------------------------------------|------------|------------------|-----------------------------|
| Дневной стационар | 211 | 211 | 220 (с учетом пациентов, пост. в мае) | 165(100 %) | 82(49,7%) | 83(50,3%) |

Одним из показателей, характеризующих общие критерии независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, является показатель комфортности и времени ожидания приема врача. Результаты анкетирования представлены в таблице ниже в относительных и процентных показателях:

| Отделение | До 30 минут | | От 30 минут до 1 часа | | Свыше 1 часа | | Нет ответа | |
|-------------------|-------------|------|-----------------------|-----|--------------|-----|------------|-----|
| | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % |
| Дневной стационар | 80 | 97,6 | 2 | 2,4 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |

Критерий, по которому оценивается доброжелательность и вежливость сотрудников, включает в себя три категории персонала. Данные отражены в сводной таблице:

| Отделение | Врачи | | | | | | | |
|-------------------|-----------|-------|-----------|-----|-----------|-----|------------|-----|
| | ДА | | НЕ ОЧЕНЬ | | НЕТ | | Нет ответа | |
| | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % |
| Дневной стационар | 82 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |

| Отделение | Медсестры | | | | | | | |
|-------------------|-----------|-------|-----------|-----|-----------|-----|------------|-----|
| | ДА | | НЕ ОЧЕНЬ | | НЕТ | | Нет ответа | |
| | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % |
| Дневной стационар | 82 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |

| Отделение | Санитарки | | | | | | | |
|-------------------------|-------------|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | ДА | | НЕ ОЧЕНЬ | | НЕТ | | Нет ответа | |
| | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % |
| Дневной стационар | 82 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Среднее значение | 82,0 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг в целом, включающему в себя 4 показателя, результаты по дневному стационару за июнь 2019 года приведены в общей таблице:

| Показатель | Полностью | | Частично удовлетворен | | Не удовлетворен | | Нет ответа | |
|------------------------------|-----------|--------------|-----------------------|------------|-----------------|------------|------------|------------|
| | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % | в отн.ед. | в % |
| Объяснение врача о состоянии | 82 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Внешний вид персонала | 82 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Чистота в помещениях | 82 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Температурный режим | 82 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Среднее значение | 82 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |

Среднее значение по больнице составило 100%, воздержавшихся от ответа пациентов нет. Уровень организации условий оказания медицинской помощи населению, в соответствии с утвержденными критериями независимой оценки качества, остается высоким. Отчет по анкетированию пациентов отделения дневного стационара, сформированный из единой базы данных, за июнь 2019 года, в печатной форме прилагается.

Исполнитель:
Заведующий ЕСМС
А.Н.Куденкова

Год: 2019

Отд.: Дневной стационар

Период с: Июнь

по

Июнь

Всего анкет выбрано: 82

Отчёт по анкетам
в отн. ед.

| Ваш пол: | | Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен? | | | |
|---|---|---|----------|--------|--------------------|
| Ж | М | Да | Не очень | Нет | Нет ответа: |
| 77 | 5 | 82 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Нет ответа:</i> | | | | | |
| Ваш возраст: | | | | | |
| До 25 лет | | 82 | 0 | 0 | 0 |
| 26-35 лет | | 82 | 0 | 0 | 0 |
| 36-45 лет | | 82 | 0 | 0 | 0 |
| 46-55 лет | | 82 | 0 | 0 | 0 |
| 56-70 лет | | 82 | 0 | 0 | 0 |
| старше 71 | | 82 | 0 | 0 | 0 |
| <i>Нет ответа:</i> | | | | | |
| 80 | | 82 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | | 82 | 0 | 0 | 0 |
| 0 | | 82 | 0 | 0 | 0 |
| 0 | | 0 | 0 | 0 | 82 |
| Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен? | | | | | |
| | | Да | Не очень | Нет | <i>Нет ответа:</i> |
| Врачи | | 82 | 0 | 0 | 0 |
| Медсёстры | | 82 | 0 | 0 | 0 |
| Санитарки | | 82 | 0 | 0 | 0 |
| Как часто проводится осмотр лечащим врачом? | | | | | |
| Раз в день | | 81 | | | |
| Раз в 2 дня | | 0 | | | |
| Раз в 3 дня | | 0 | | | |
| Другое | | 1 | | | |
| <i>Нет ответа:</i> | | 0 | | | |
| Объяснением врача вашего состояния | | | | | |
| | | Уд. | Ч.уд. | Не уд. | <i>Нет ответа:</i> |
| Внешним видом персонала | | 82 | 0 | 0 | 0 |
| Чистотой в помещениях | | 82 | 0 | 0 | 0 |
| Температурным режимом в помещениях | | 82 | 0 | 0 | 0 |
| Качеством питания | | 0 | 0 | 0 | 82 |
| Приходилось ли благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)? | | | | | |
| | | Да, укажите | | | 0 |
| Врачи | | Нет | | | 82 |
| Медсёстры | | <i>Нет ответа:</i> | | | 0 |
| Санитарки | | <i>Нет ответа:</i> | | | 0 |
| Кто инициатор благодарения? | | | | | |
| Я сам(а) | | | | | 0 |
| Сотрудник | | | | | 0 |
| <i>Нет ответа:</i> | | | | | 82 |

Год: 2019

Отд. Дневной стационар

Период с: Июнь

по Июнь

Всего анкет выбрано: 82

Отчёт по анкетам
В %

| | | | |
|--|----------|---|---|
| Персонал отделения доброжелателен и внимателен? | | | |
| Ваш пол: | 93,9% | Ж | Нет ответа: |
| М | 6,1% | Врачи | Да 100,0% Не очень 0,0% Нет 0,0% Нет ответа: 0,0% |
| Нет ответа: | 0,0% | Медсёстры | 100,0% 0,0% 0,0% |
| Санитарки | 100,0% | Санитарки | 100,0% 0,0% 0,0% |
| Вы удовлетворены пребыванием в больнице? | | | |
| Ваш возраст: | 22,0% | До 25 лет | 100,0% |
| До 25 лет | 40,2% | 26-35 лет | 100,0% |
| 26-35 лет | 26,8% | 36-45 лет | 100,0% |
| 36-45 лет | 3,7% | 46-55 лет | 100,0% |
| 46-55 лет | 6,1% | 56-70 лет | 100,0% |
| 56-70 лет | 1,2% | старше 71 | 100,0% |
| старше 71 | 0,0% | Полностью удовлетворён 100,0% 0,0% 0,0% | |
| Нет ответа: | | | |
| Оцените степень удовлетворения: | | | |
| Уд. | Ч.уд. | Не уд. | Нет ответа: |
| 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 0,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| Приходилось благодарить сотрудников учреждения (деньги, подарки)? | | | |
| Да, укажите | 0,0% | | |
| Нет | 100,0% | | |
| Нет ответа: | | | |
| Как долго Вы находились в приёмном отделении до госпитализации? | | | |
| До 30 минут | 97,6% | 0,0% | |
| От 30 минут до 1 часа | 2,4% | 0,0% | |
| Свыше часа (укажите) | 0,0% | 0,0% | |
| Нет ответа: | | | |
| Персонал приёмного отделения доброжелателен и внимателен? | | | |
| Да | Не очень | Нет | Нет ответа: |
| 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| 100,0% | 0,0% | 0,0% | 0,0% |
| Как часто проводится осмотр лечащим врачом? | | | |
| Раз в день | 98,8% | 0,0% | |
| Раз в 2 дня | 0,0% | 0,0% | |
| Раз в 3 дня | 0,0% | 0,0% | |
| Другое | 1,2% | 0,0% | |
| Нет ответа: | | | |